

Festnetz und Internet - Anbieterwechsel mit Tücken

Glaubt man der Werbung, ist ein Wechsel des Telefonanbieters völlig unkompliziert. Die Praxis sieht oft ganz anders aus. So berichtet die Verbraucherzentrale Ostbelgien erneut über zahlreiche Beschwerden.

Es herrscht ein harter Konkurrenzkampf in der Telefon- und Internetbranche, denn jeder Kunde wird heiß umworben. So wird der Wechsel eines Internet- und Festnetzanbieters häufig einfacher dargestellt, als er ist. Immer wieder wird die VSZ mit frustrierten Verbrauchern konfrontiert, die ihre Telefon- und Internetkosten doppelt haben bezahlen müssen, das heißt einmal an den neuen und einmal an den alten Anbieter.

Aus diesem Grunde empfiehlt die Verbraucherschutzzentrale jedem, sich zu vergewissern, ob der laufende Vertrag kündbar ist oder nicht. Denn ein Vertrag über eine befristete Dauer, wie zum Beispiel von 1 Jahr, muss bis zum Ende ausgeführt werden. Wird er vorzeitig gekündigt, drohen Entschädigungszahlungen. Ist der Vertrag nun einmal abgelaufen, ist er jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.

Will Mann oder Frau den Anbieter wechseln, sollten sie zuerst den neuen Anbieter aufsuchen und einen Vertrag unterschreiben. Wenn möglich mit einem so genannten Aktivierungsdatum. Das heißt, dass der Vertrag an einem bestimmten Datum in Kraft tritt und nicht schon bei Vertragsunterzeichnung.

Wenn die Aktivierung bestätigt wurde, kann der alte Vertrag gekündigt werden. So wird vermieden, dass bei einer gewissen Zeit beide Anbieter bezahlt werden müssen. Der Vertrag mit dem alten Anbieter muss auf jeden Fall vom Verbraucher selbst gekündigt werden. Viele glauben, dass der Wechsel des Anbieters automatisch eine Kündigung ist. Dem ist aber nicht so.

Auf keinen Fall sollte der Verbraucher sich vom neuen Anbieter überreden lassen, er werde alles für sie tun und auch den laufenden Vertrag kündigen. Das kann und darf er nämlich nicht. Der Verbraucher muss den Vertrag höchstpersönlich kündigen, denn nur dann ist die Kündigung gültig. Ganz hilfreich ist es, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nachzulesen, welche Form der Kündigung akzeptiert wird und ob die Kündigung per Einschreiben erfolgen muss.

Einzigste Ausnahme ist das Handy: Nur bei einem Handyanbieter gilt der Anbieterwechsel mit Übertragung der Telefonnummer als Kündigung und muss nicht selbst gekündigt werden. Bei Festnetz und Internet ist das jedenfalls nicht der Fall.

Quelle: www.vsz.be